

**Formulaire de réclamation relative aux prestations
de formation professionnelle conçues,
commercialisées, réalisées, évaluées par la MDAV**

Madame, Monsieur,

Vous souhaitez **formuler une réclamation**¹ auprès de notre organisme et nous en sommes à l'entière écoute. Pour cela, nous vous demandons à **répondre à chacun des champs suivants** afin de garantir **la résolution de votre réclamation**.

Dans tous les cas, le formulaire est à retourner par mail [*mail du responsable de la démarche qualité du PAC*] ou courrier postal à [*coordonnées postales du PAC*].

1) Prénom, NOM de la personne qui exprime la réclamation (éventuellement : entreprise et fonction occupée) :

2) Identification précise du canal de réponse souhaité : mail OU coordonnées postales de la personne exprimant la réclamation (personne n°1) :

Mail :

Coordonnées postales :

3) Objet précis de la réclamation :

4) Description explicite de la réclamation : dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenant.e.s.s, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement, etc.

¹ Définition : « Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ». Une réclamation est donc une déclaration actant le mécontentement d'une partie prenante envers notre entreprise. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.

A compléter par la MDAV

1) Numéro et date de réception de la réclamation	
2) Identification du mode de réception de la réclamation : adresse e-mail ou postale	
3) Type, modalités et contenu de la réponse adressée à l'interlocuteur ayant exprimé la réclamation	
4) Date de clôture de la réclamation	
5) Date et visa de la MDAV	

La Maison Départementale des Associations de Vendée

Identifiant SIRET 489 297 770 00047 – code APE 9499 Z

Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 52 85 01318 85 auprès du Préfet de Région Pays de la Loire (Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat)

demeurant au 184 Boulevard Aristide Briand - 85000 La Roche sur Yon